

**Peran Front Office Department dalam Menunjang *Service Excellent* Kusuma  
Sahid Prince Hotel**



**TUGAS AKHIR**

**Disusun untuk Melengkapi Tugas – Tugas dan Memenuhi Syarat  
Mencapai gelar Ahli Madya Jurusan Manajemen Pemasaran**

Oleh :

**TANTRI TRISNAWATI**

**F3214070**

**PROGRAM D III MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

## ABSTRAK

### Peran Front Office Department dalam Menunjang *Service Excellent* Kusuma Sahid Prince Hotel

---

#### Kata Kunci : *Service Excellent*

Kusuma Sahid Prince Hotel, hotel berbintang lima yang merupakan salah satu hotel tertua di Solo. Hotel ini mencoba menampilkan nuansa tradisional dalam bangunan maupun suasana. Hotel ini tentunya berusaha untuk dapat bersaing dengan hotel lain yang saat ini semakin banyak muncul dengan bangunan yang lebih modern. Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peran front office department dalam menunjang *service excellent* Kusuma Sahid Prince Hotel

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif. Dari penelitian ini diperoleh melalui proses observasi pada saat magang kerja, melakukan wawancara dan studi kepustakaan, serta data sekunder yang diperoleh dari data-data yang dimiliki oleh Kusuma Sahid Prince Hotel.

Dari hasil penelitian ini upaya yang dilakukan kantor depan untuk menunjang kelancaran *service excellent* adalah *smile for everyone, excellent in everything we do, reaching out to every guest with hospitaly, viewing every guest as special, Inviting guest, Creating a warm atmosphere , Eye contact that shows we care*. Selain itu, Upaya front office department dalam menunjang kelancaran *service excellent* adalah selalu mengutamakan : Cepat dan tanggap, pengetahuan, ramah dan sopan, kepribadian yang baik, penampilan, loyalitas dan dedikasi, disiplin, efisien, praktis, percaya diri dan jujur, Penguasaan bahasa asing.

Front office dalam suatu hotel sangat berperan penting dalam kelancaran *service excellent* karena merupakan pusat dari kegiatan dan aktifitas hotel. Pelayanan yang diberikan kantor depan untuk para tamu sudah cukup memuaskan dan perlu mempertahankan serta mengupayakan lebih baik lagi. Penguasaan pengetahuan karyawan, fasilitas dan kerjasama antar department perlu lebih ditingkatkan.

## **ABSTRACT**

### **The Role Front Office Department in Support *Service Excellent* Kusuma Sahid Prince Hotel**

---

#### **Key Word : Service Excellent**

Kusuma Sahid Prince Hotel, a five star hotel which is one of the oldest hotels in Solo. The hotel is trying to show the traditional feel of the building and its atmosphere. This hotel is certainly trying to be able to compete with other hotels that are now more and more emerging with more modern buildings. In this research has a purpose to know the role of front office department in supporting service excellent Kusuma Sahid Prince Hotel.

This research is a research using descriptive method. From this research is obtained through observation process at work apprenticeship, interview and library study, and secondary data obtained from data owned by Kusuma Sahid Prince Hotel.

From the results of this study efforts made by the front office to support the smooth service excellent is smile for everyone, excellent in everything we do, reaching out to every guest with hospitaly, viewing every guest as special, Inviting guest, Creating a warm atmosphere, Eye contact that Shows we care. In addition, the efforts of the front office department in supporting the smooth service excellent is always prioritize: Fast and responsive, knowledgeable, friendly and polite, good personality, appearance, loyalty and dedication, discipline, efficient, practical, confident and honest, Mastery of foreign languages .

Front office in a hotel plays an important role in the smooth service excellent because it is the center of the activities and activities of the hotel. The services provided by the front office to the guests are satisfactory and need to maintain and strive for better. Mastery of employees knowledge, facilities and cooperation between departments need to be improved.

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul :

**“PERAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENUNJANG  
*SERVICE EXCELLENT* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL”**

Surakarta, Juni 2017

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Ahmad Mujahid S.E, M.Sc

Nip. 1979111820130201

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**“PERAN FRONT OFFICE DEPARTMENT DALAM MENUNJANG  
*SERVICE EXCELLENT* KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL”**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juni 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji

Pembimbing

( )

(Ahmad Mujahid S.E, M.Sc)

NIP.

NIP. 1979111820130201

Mengetahui

Ketua Program Studi D3

Manajemen Pemasaran

Drs. Moh. Amien Gunadi, MP  
NIP. 195610231986011001

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Tantri Trisnawati

NIM. : F3214070

Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir (TA) : Peran Front Office Department dalam Menunjang *Service Excellent* Kusuma Sahid Prince Hotel

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Juni 2017  
Mahasiswa

Tantri Trisnawati  
NIM. F3214070

## **MOTTO**

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui”

(Al-Baqarah: 216)

## **PERSEMBAHAN**

1. Untuk kedua orangtuaku, yang senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, cinta, pengorbanan dan dukungan untuk diriku menjadi diri yang lebih baik lagi serta do'a-do'a yang selalu menyertai setiap langkahku.
2. Untuk sahabat-sahabatku, yang telah memberikan dukungan dan support tanpa henti, serta senantiasa menemaniku dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran yang selalu membantu dan menemani dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, serta selalu menemani suka duka saat masa kuliah.
4. Seluruh keluarga besaku dan Almamaterku



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **Peran Front Office Department dalam Menunjang *Service Excellent* Kusuma Sahid Prince Hotel.**

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu penyusunan laporan tugas akhir ini :

- 1) Dr. Hunik Sri Runing, M.S selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
- 2) Bapak Mohammad Amien Gunadi selaku Kaprodi D3 Manajemen Pemasaran.
- 3) Ahmad Mujahid S.E, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
- 4) Pihak Kusuma Sahid Prince Hotel yang telah membantu dalam memberikan data yang saya perlukan.
- 5) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan berupa dukungan material dan moral.
- 6) Semua pihak yang telah membantu namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Juni 2017

Tantri Trisnawati

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACK .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Metode Penelitian.....	5

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

A. Hotel.....	8
B. Front Office Department .....	8
C. Service Excellent.....	9
1. Kepuasan pelanggan.....	10
2. Kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. ....	11
3. Pelanggan tetap.....	13
D. Kerangka Pemikiran .....	14

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	15
1. Sejarah Kusuma Sahid Prince Hotel.....	15
2. Struktur Organisasi Kusuma Sahid Prince Hotel.....	21
3. Visi dan Misi Kusuma Sahid Prince Hotel.....	25
4. Kamar dan Fasilitas Kusuma Sahid Prince Hotel.....	27
B. Laporan Magang Kerja.....	37
1. Waktu dan Tempat Magang Kerja .....	37
2. Tujuan Magang Kerja.....	37
3. Pelaksanaan Magang Kerja.....	38
4. Kegiatan Magang Kerja.....	40
C. Pembahasan Masalah .....	48

1. Cara Menunjang Kegiatan <i>Service Excellent</i>	
Kusuma Sahid Prince Hotel.....	48
2. Upaya Menciptakan <i>Repeater Guest</i> .....	54
3. Kendala dalam Melaksanakan <i>Service Excellent</i> .....	56
4. Upaya Menangani Kendala <i>Service Excellent</i> .....	58

#### **BAB IV**

#### **PENUTUP**

1. Kesimpulan.....	60
2. Saran.....	61

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>
----------------------	-----------

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 : Kegiatan Harian Magang Kerja .....	40
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Nilai Kegiatan Magang.....	65
Lampiran 2 : Daftar Hadir Kegiatan Kuliah Magang Kerja .....	66
Lampiran 4 : Sertifikat Magang .....	69
Lampiran 5 : Struktur organisasi Kusuma Sahid Prince Hotel.....	70
Lampiran 7 : Brosur Kusuma Sahid Prince Hotel .....	71
Lampiran 6 : Kegiatan Magang Kerja .....	74